



Microsoft Dynamics 365 Customer Service (MB-230T01)

ID MB-230T01 Preis 2.590,- € (exkl. MwSt.) **Dauer 4 Tage**

Mit einem eintägigen Hands-on-Workshop und einem Examensvoucher inklusive!*

Dieser Kurs beinhaltet einen zusätzlichen abschließenden Praxistag, der Ihnen die Möglichkeit bietet, Ihre erworbenen Kenntnisse anzuwenden und zu validieren. Sie führen an diesem Tag ein praxisorientiertes Projekt vom Design bis zur Implementierung durch. Die praktischen Übungen bereiten Sie gleichzeitig auf das entsprechende Microsoft-Examen vor, der Examensvoucher ist bereits im Kurspreis enthalten.

*Gültig für Termine in Deutschland

Dieser Text wurde automatisiert übersetzt. Um den englischen Originaltext anzuzeigen, klicken Sie bitte [hier](#).

Kursüberblick

Microsoft Dynamics 365 Customer Service bietet jedem Unternehmen die Möglichkeit, den Kundenerfolg zu steigern. Mit Tools wie der automatischen Fallerstellung und dem Warteschlangenmanagement gewinnen Sie Zeit, die Sie dort einsetzen können, wo Sie mehr bewirken können, nämlich direkt bei Ihren Kunden. Begleiten Sie unser Team aus weltweit anerkannten Experten, das Sie Schritt für Schritt von der Fallerstellung über die Interaktion mit Kunden bis hin zur Lösung dieser Fälle führt. Sobald Sie diese Fälle gelöst haben, können Sie aus der Datenanalyse die wichtigsten Details lernen, die Ihnen helfen, ähnliche Fälle schneller zu lösen oder neue Probleme ganz zu vermeiden.

Zielgruppe

Ein Dynamics 365 Customer Engagement Functional Consultant ist verantwortlich für die Durchführung von Erkundungen, die Erfassung von Anforderungen, die Einbindung von Fachexperten und Stakeholdern, die Übersetzung von Anforderungen und die Konfiguration der Lösung und Anwendungen. Der Functional

Consultant implementiert eine Lösung unter Verwendung von Out-of-the-Box-Funktionen, kodierungsfreier Erweiterbarkeit sowie Anwendungs- und Serviceintegrationen.

Empfohlenes Training für die Zertifizierung zum

Microsoft Certified: Dynamics 365 Customer Service Functional Consultant Associate (MCDSCFCA)

Voraussetzungen

Dieser Kurs richtet sich an funktionale Berater, die mit Dynamics 365 Customer Service arbeiten, oder an funktionale Berater, die mit anderen Dynamics 365-Anwendungen arbeiten und ihr Wissen über Customer Service erweitern möchten.

Kursinhalt

- Erste Schritte mit dem Dynamics 365-Kundendienst
- Verwaltung von Fällen mit Dynamics 365 Customer Service Hub
- Verwenden Sie Microsoft Dynamics 365 Customer Service-Warteschlangen, um die Arbeitslast zu verwalten.
- Datensätze automatisch im Customer Service Hub erstellen oder aktualisieren
- Starten Sie mit Unified Routing für Dynamics 365 Customer Service
- Erstellen und Verwalten von Berechtigungen in Microsoft Dynamics 365 Customer Service
- Erstellen Sie Wissensmanagement-Lösungen in Dynamics 365 Customer Service
- Nutzung von Wissensartikeln zur Lösung von Dynamics 365-Kundendienstfällen
- Erstellen Sie ein Umfrageprojekt mit Dynamics 365 Customer Voice
- Erstellen Sie Kundenumfragen mit Dynamics 365 Customer Voice
- Senden Sie Dynamics 365 Customer Voice-Umfragen
- Automatisieren Sie Dynamics 365 Kundenbefragungen mit Power Automate
- Terminplanung für den Kundendienst einrichten
- Planen Sie Dienstleistungen mit dem Kundendienst
- Steigern Sie die Produktivität Ihrer Mitarbeiter mit Customer Service Workspace



- Erstellen Sie individuelle Erlebnisse für Agenten mit dem App-Profilmanager im Kundenservice
- Erste Schritte mit Omnichannel für den Kundenservice
- Weiterleiten und Verteilen von Arbeit mit Unified Routing in Dynamics 365 Customer Service
- Bereitstellen eines SMS-Kanals in Omnichannel für Dynamics 365 Customer Service
- Einsatz von Chat-Widgets mit Omnichannel für Dynamics 365 Customer Service
- Erstellen Sie intelligente Assistenzlösungen in Omnichannel für Dynamics 365 Customer Service
- Starten Sie mit Customer Service Insights
- Erstellen Sie Visualisierungen für Dynamics 365 Customer Service
- Starten Sie mit Connected Customer Service für Dynamics 365 und Azure IoT
- Registrieren und verwalten Sie Geräte mit Connected Customer Service für Dynamics 365 und Azure IoT
- Erstellen benutzerdefinierter Anwendungen für Dynamics 365 Customer Service
- Integrieren Sie einen Power Virtual Agents Bot mit Omnichannel für den Kundenservice

Über Fast Lane



Fast Lane ist weltweit, mehrfach ausgezeichnete(r) Spezialist für Technologie und Business-Trainings sowie Beratungsleistungen zur digitalen Transformation. Als einziger globaler Partner der drei Cloud-Hyperscaler Microsoft, AWS und Google und Partner von 30 weiteren führenden IT-Herstellern bietet Fast Lane beliebig skalierbare Qualifizierungslösungen und Professional Services an. Mehr als 4.000 erfahrene Fast Lane Experten trainieren und beraten Kunden jeder Größenordnung in 90 Ländern weltweit in den Bereichen Cloud, künstliche Intelligenz, Cybersecurity, Software Development, Wireless und Mobility, Modern Workplace sowie Management und Leadership Skills, IT- und Projektmanagement.

Fast Lane Services

- ✓ Highend-Technologietraining
- ✓ Business- & Softskill-Training
- ✓ Consulting Services
- ✓ Managed Training Services
- ✓ Digitale Lernlösungen
- ✓ Content-Entwicklung
- ✓ Remote Labs
- ✓ Talentprogramme
- ✓ Eventmanagement-Services

Trainingsmethoden

- ✓ Klassenraumtraining
- ✓ Instructor-Led Online Training
- ✓ FLEX Classroom – Klassenraum und ILO kombiniert
- ✓ Onsite & Customized Training
- ✓ E-Learning
- ✓ Blended & Hybrid Learning
- ✓ Mobiles Lernen

Technologien und Lösungen

- ✓ Digitale Transformation
- ✓ Artificial Intelligence (AI)
- ✓ Cloud
- ✓ Networking
- ✓ Cyber Security
- ✓ Wireless & Mobility
- ✓ Modern Workplace
- ✓ Data Center



Weltweit vertreten
mit High-End-Trainingszentren
rund um den Globus



Mehrfach ausgezeichnet
von Herstellern wie AWS, Microsoft,
Cisco, Google, NetApp, VMware



Praxiserfahrene Experten
mit insgesamt mehr als
19.000 Zertifizierungen

Deutschland

Fast Lane Institute for Knowledge
Transfer GmbH
Tel. +49 40 25334610
info@flane.de / www.flane.de

Österreich

ITLS GmbH
(ITLS ist ein Partner von Fast Lane)
Tel. +43 1 6000 8800
info@itls.at / www.itls.at

Schweiz

Fast Lane Institute for Knowledge
Transfer (Switzerland) AG
Tel. +41 44 8325080
info@flane.ch / www.flane.ch